



JUHISED BM TRADA
CERTIFICATIONIKAEBUSTE JA
HUVIGRUPIDE MUREDE
MENETLEMISE PROTSESI KOHTA

ULATUS

Käesolevat dokumenti kohaldatakse kõigile BM TRADA sertifitseerimissüsteemidele.

KÕIK KAEBUSED

Esitage oma kaebuse selge kirjeldus, selle iga osa või aspekti toetavad objektiivsed tõendid ning kaebuse esitaja (isiku) nimi ja kontaktandmed.

Kõigi BM TRADALE laekunud kaebuste ja huvigruppide murede vastuvõtmist kinnitatakse, neid uuritakse ja nendega tegeletakse.

BM TRADA annab endast parima, et kaebuse esitajat/informaatorit kaebuse/mure hindamise protsessiga kursis hoida, ning edastab talle kirjaliku teavituse kaebuse/murega tegelemise protsessi lõppemisest. Lõplik teavitus sisaldab kokkuvõtet uurimisest, järeldust ja rakendatud meetmeid.

Kui soovite esitada kaebuse/teate probleemi kohta seoses BM TRADA teenuste või tegevustega, lugege lähemalt

[punktist A „BM TRADA teenused”.](#)

Kui soovite esitada kaebuse/teate probleemi kohta seoses BM Trada poolt sertifitseeritud organisatsiooni toote või teenusega, lugege lähemalt

[punktist B – Kaebus/teade süsteemi liikme kohta.](#)

Kõik kaebused/teated probleemidest tuleb esitada kirjalikult

aadressil:

BM TRADA
Central Compliance Department
Stocking Lane
Hughenden
Valley High
Wycombe
Buckinghamshire
HP14 4ND,
Suurbritannia

tel: +44 (0) 1494 569750

e-post: complaints@bmtrada.com

A – KAEBUS/TEADE PROBLEEMIST SEOSSES BM TRADA TEENUSTEGA

BM TRADA peab saatma kaebuse/teabe esitajale kinnituse selle vastuvõtmise kohta 2 nädala jooksul arvates kirjaliku kaebuse/teate kättesaamisest, lisades ka ettepaneku võimalike tegevuste kohta. Vastavushaldur või tema esindaja uurib kaebust/teadet ja teavitab kaebuse/teabe esitajat kaebuse/teate staatusest ja tulemusest.

Tavajuhul uurib BM TRADA kaebust/muret ja koostab uurimise põhjal ettepanekud tegevuste kohta kuue kuu jooksul arvates kaebuse kättesaamisest.

Kui BM TRADA teenuseid käsitlev kaebus puudutab ka süsteemi liiget, edastatakse kaebus/teade ka asjaomasele süsteemi liikmele. Liiget kohustatakse kaebust/teadet uurima ning BM TRADA vastavusosakonnale selle asjus vastama. Süsteemi liikme järgmise korralise auditi käigus kontrollib BM TRADA organisatsiooni läbi viidud tegevusi kaebuse/mure lahendamiseks ja sobivate parandusmeetmete rakendamiseks ning sertifitseeritud süsteemi tõhusust, võttes arvesse laekunud kaebuseid/muresid. Kui seda loetakse vajalikuks, võib BM TRADA teatud juhtudel korraldada ka lühikese etteteatamisega auditi.

Märkus 1: FSC® süsteemide korral on eelpool kirjeldatud uurimise ja vastamise tähtaeg kuni kolm kuud.

Märkus 2: UTZ süsteemide korral vastab BM TRADA kaebuse esitajale 15 tööpäeva (3 nädala) jooksul. Kui kaebust ei lahendata 20 tööpäeva (4 nädala) jooksul, teatab BM TRADA kaebusest ka organisatsioonile UTZ Certified.

Märkus 3: RSPO süsteemide korral kohaldatakse eelpool märkuses 1 märgitud tähtaegu.

B – KAEBUS/TEADE SÜSTEEMI LIIKME KOHTA

Süsteemi liiget puudutavaid kaebusi/teateid menetletakse eelpool punktis A märgitud tähtaegade jooksul.

Kaebusest/teatest teavitatakse ka vastavat süsteemi liiget. Liiget kohustatakse kaebust/teadet uurima ning BM TRADA vastavusosakonnale selle asjus vastama.

Süsteemi liikme järgmise korralise auditi käigus kontrollib BM TRADA organisatsiooni läbi viidud tegevusi kaebuse/mure lahendamiseks ja sobivate parandusmeetmete rakendamiseks ning sertifitseeritud süsteemi tõhusust, võttes arvesse laekunud kaebusi/muresid. Kui seda loetakse vajalikuks, võib BM TRADA teatud juhtudel korraldada ka lühikese etteteatamisega auditi.

BM TRADA süsteemide liikmete teenuste, toodete ja tegevuste mitmekesisuse tõttu võib juhtuda, et kaebust/muret ei ole võimalik kohe lahendada, kuid võimaluse korral teavitab BM TRADA uurimisperioodi ajal kaebuse esitajat uurimise käigu kohta.

Märkus 1: FSC® süsteemide korral on uurimise ja vastamise tähtaeg kuni kolm kuud

Märkus 2: UTZ süsteemide korral vastab BM TRADA kaebuse esitajale 15 tööpäeva (3 nädala) jooksul. Kui kaebust ei lahendata 20 tööpäeva (4 nädala) jooksul, teatab BM TRADA kaebusest ka organisatsioonile UTZ Certified.

Märkus 3: RSPO süsteemide korral kohaldatakse eelpool märkuses 1 märgitud tähtaegu.

Märkus 4: Probleemi tõstatamise korral, sh FSC süsteemidega seoses nt dokumendi võimaliku omavolilise muutmise tõttu, rakendatakse meetmeid kontrollimiseks vajalike objektiivsete tõendite saamiseks. BM TRADA pöördub ka muude asjaomaste osapoolte (nt tarnijate) poole, et saadud teavet kontrollida.

C – LAHENDAMATA KAEBUSED/MURED

Kui kaebuse/teabe esitaja ei ole BM TRADA kaebuste/murede lahendamise protsessiga rahul, võib ta edastada oma kaebuse menetlemiseks kõrgemale tasandile, järgides dokumenti „Juhised BM TRADA vaidlustuste ja edasikaebuste menetlemise protsessi kohta”. See on saadaval meie veebilehel või vastaval nõudmisel BM TRADAlt.

Kui kaebuse/teabe esitaja ei ole vaidlustuste ja edasikaebuste menetlemise protsessi tulemusega rahul, on tal õigus edastada vaidlustus menetlemiseks kõrgemale tasandile, pöördudes vastava akrediteerimisasutuse/süsteemi omaniku poole.

TEAVE BM TRADA KOHTA

BM TRADA kuulub Element gruppi ja on spetsialiseerunud sõltumatu testimise, ülevaatuste, sertifitseerimis, tehnilise hindamise teenuste ja koolitusteenuste igakülgse valiku pakkumisele. Aitame organisatsioonidel nende tegevuse ja toodete omadusi tõendada ning tulemuslikkust ja nõuetele vastavust parendada.

Meie eesmärgiks on aidata oma klientidel tagada, et nende juhtimissüsteemid, tarneahel ja tootesertifitseerimise süsteemid on nõuetele vastavad ja otstarbekohased.



bmtrada

Proud to be part of  element

LÄHEMA TEABE SAAMISEKS VÕTKE ÜHENDUST:

Tel: +44 (0) 1494 569750

complaints@bmtrada.com

www.bmtrada.com